

## 研究ノート

# 学生相談室の利用しやすさを促進する情報提供についての検討

中 村 美 穂

(長崎国際大学 人間社会学部 社会福祉学科)

## A Study on the Information Service to Promote the Suitable Use of the Student Counseling Room

Miho NAKAMURA

(Department of social work, Faculty of Human and Social Studies,  
Nagasaki International University)

### Abstract

In this study, we assessed the information needs of students for using the student counseling room with the aim of improving its useful environment for students of Nagasaki International University. It became clear that students required a counseling environment with a feeling of calm and trust, and wanted to know a counselor's personality, the environment of internal and external counseling room, and the availability of student counseling. As for the information service, furthermore, it was shown that the students highly demand a media in easy-sight such as an official website. Moreover, we assessed the image of their friends, families, teachers, and counselors as an adviser for students, as well as their resistance and anxiety about counseling. As a result, it was presumed that students expect a good prognosis by selecting a person as an adviser depending on their own problems and conditions. In other words, it was also necessary for counselors to provide information on internal and external assistance resources suitable for students' problems and conditions, and to bridge the relationship between students and supporters as necessary.

### Key words

information service, students' needs, counsellor

### 要 約

本研究では、長崎国際大学の学生にとって有益な相談環境の整備を目指し、学生相談室を利用しようとする学生の情報ニーズを把握した。学生は、安心かつ信頼して相談できる環境を求め、カウンセラーの人となりや相談室内外の環境、学生相談の利用状況などを確認したいということが明らかになった。また、情報提供の仕方については、学生がアクセスしやすい Web 上のホームページをはじめ、学生の目に入りやすい媒体で行う必要があることが示された。さらに、学生にとっての相談相手として友人、家族、教員、学生相談カウンセラーそれぞれのイメージや相談することに対する抵抗感や不安を把握した。その結果、学生は、自分の問題や状況などに応じて相談相手を選択し、相談することによる良好な予後を期待していることが推察された。つまり、学生相談カウンセラーは、学生の問題や状況などに合う学内外の援助資源の情報を提供し、必要に応じて学生相談カウンセラー自ら学生と支援者との橋渡しをする必要もあると考えられた。

### キーワード

情報提供、学生のニーズ、学生相談カウンセラー

## I はじめに

現代の青年は、「悩めない」とされる。2000年以降、学生相談に関する文献においても、「悩めない大学生」の増加が多く指摘されている。苦米地（2006）は、近年の大学生の心理的特徴について、葛藤を抱えたり、自分の感情と向き合うことができなくなっていると言っている。その一方で、独立行政法人日本学生支援機構（2007）によると、学生相談室の利用者数は年々増加しているという。また、「悩みを抱えていながら相談に来ない学生」があると指摘され、その対応が喫緊の課題であるとされる（独立行政法人日本学生支援機構、2018）。このように現代学生を取り巻く学生相談の状況をふまえると、学生は、「悩めない」のではなく、悩んではいるものの、だれにどのように相談したらよいのかわからずにいるのではないと思われる。したがって学生相談カウンセラー（以下、カウンセラーとする）は、まず学生が安心して自分の悩みや不安を相談できるよう、学生にとって利用しやすい相談環境を整備する必要がある。

高野・吉武・池田・佐藤・関谷・仁平（2006）は、学生が利用しやすい学生相談サービスを提供するため、学生相談室を利用しようとする学生がどのような情報を求めているのかを質的に分析し概観している。たとえば、学生は、学生相談を「利用するための基礎情報」（学生相談室の開室時間や場所予約の必要性など）をはじめ、「相談内容」（どのような内容を、どの程度相談できるのかなど）、「相談形態」（どのような形態で、どの程度の時間相談にのってもらえるのかなど）、「相談環境」（相談員はどのような人で、相談室はどのような場所かなど）、「プライバシーの保護」（秘密は守られるか、知り合いに出くわさないかなど）などの情報を求めているというのである。高野ら（2006）は、学生は、安心して相談できるかどうかを確認したいという情報ニーズを持っており、そのニーズに合致した適切な情報を提供することが重要であると示唆している。それゆえ、カウンセラー

は、学生にとって利用しやすい相談環境を整備するうえで、学生の情報ニーズを的確に把握し、それをどのように提供するかを検討する必要があると考える。

ところで、121私立大学、12,369人の大学生の回答を分析した「私立大学学生生活白書2018」（一般社団法人日本私立大学連盟、2018）によると、不安や悩みの相談相手の1位は、「友人」（67.5%）であり、ついで「家族」（44.6%）、「先輩」（9.7%）、「大学の教職員」（3.9%）と順に続き、「学生相談室」は2.3%と低い。つまり、学生は、カウンセラーより、日頃身近にいる友人や家族、教員の方が相談しやすいといえる。木村・水野（2004）も、大学生は、フォーマルな援助者よりもインフォーマルな援助者を相談相手として好む傾向があると指摘している。このことをふまえると、カウンセラーは、学生がカウンセラーにつながるのみでなく、学生自ら友人や家族、教員などと関わり相談できるようになるための学生相談活動を提供する必要があると考えられる。それゆえ、学生にとって利用しやすい相談環境を整備するうえでは、カウンセラーが学生にとって有益な学内外の援助資源を把握し、その有効活用方法を工夫する必要もあると考える。

以上より、本研究では、学生にとって有益な相談環境の整備を目指し、まず学生相談室の利用しやすさを促進する情報提供の仕方に着目する。学生が学生相談室を利用しようとするとき、どのような情報をどのように提供してほしいと思っているのかを探索的に調査する。その結果にもとづいて学生の情報ニーズを把握し、それに応じて行う有効な情報提供の仕方について検討する。特に、長崎国際大学（以下、本学）におけるカウンセラーが実践すべき情報提供の仕方やその工夫についても検討し考案する。

次に、学生にとって有益な学内外の援助資源を把握するため、学生にとっての相談相手としての友人、家族、教員、カウンセラーに焦点を当てる。学生が友人、家族、教員、カウンセラー

にどの程度相談しようと思っているのか、また、相談相手それぞれに相談するということにどのようなイメージを持っているのかを探索的に調査する。さらに、学生が相談相手を選択する過程で感じている抵抗感や不安などを明らかにすることで、学生が自分の問題や状況に応じて友人、家族、教員、カウンセラーなど学内外の援助資源を有効活用するための方法やその工夫について考察する。

なお、本論での「カウンセラー」とは、「臨床心理士」ないしは「大学カウンセラー」（「日本学生相談学会」認定）の資格を持つものとする。本研究については、筆者の所属機関長はもとより、本学人間社会学部社会福祉学科倫理委員会の承認を得ている（承認番号：SW2020003）。

## II 方 法

### 1. 学生相談機関の概要

本学の学生相談室は、大学院生を含む約2,400人の学生が利用することのできる学生相談機関である。筆者は、学生相談専任カウンセラーとして勤務し、日常の学生支援・学生相談に関わっている。筆者以外のカウンセラーは3名で、非常勤である。学生個人の相談支援を中心に、学生全体に向けた居場所支援として「NIU ランチアワー」、メンタルヘルス支援として「こころの健康調査」などを行っている。

### 2. 調査時期・対象

筆者が担当する「心理学」の授業の履修学生を対象とした。授業は、学生が youtube の動画を視聴して学ぶ形態であった。また、授業後には、ポートフォリオ（manaba）を活用して授業に関するレポートやアンケートが行われた。それゆえ、筆者は、2020年7月下旬、すべての授業を終えた後に、ポートフォリオ上で行うアンケート調査への協力を求める動画を配信した。動画において、本研究の趣旨と目的を PowerPoint スライドに示して説明し、学生の主体的な調査協力を求めた。なお、ポートフォリオ上

でアンケート調査を行ううえでは、学生の個人情報情報を慎重に取り扱い、学生に不利益が生じることのないよう十分に配慮する必要があると考えられた。そのため、筆者は、学生に匿名での回答を求め、データを回収した後にポートフォリオ上のデータを削除した。

## 3. 調査内容

ポートフォリオ上のアンケートにおいて、調査の目的は、「学生が利用しやすい学生相談室づくり」であることと記し、「学生相談室の利用に関するアンケート調査」への協力を求めた。また、アンケートに対する回答は成績評価に関わるものではなく、一度回答を決めた後から途中で回答を辞めることもできること、また、調査の結果は研究目的以外で用いることはなく、個人情報の保護を約束することを説明した。調査は、以下の2つである。

### (1) 学生の情報ニーズの調査

学生相談室を利用しようとする学生がどのような情報を求めているのか、その情報をどのように提供してほしいのかを明らかにするため、アンケート調査を実施した。調査では、「もし、あなたが学生相談室に相談しに行こうという場合、あなたは、あらかじめどのような情報を知っておきたいと思いますか。また、どのようにしてその情報を知りたいと思いますか。思いつくままに、自由に記述してください。」という質問文を示し、自由記述にて回答を求めた。

### (2) 学生の相談相手に対するイメージの調査

学生にとって有益な援助資源を把握するため、相談相手としての友人、家族、教員、カウンセラーについて、「あなたは、学生生活のことで何か困ったり悩むとき、〇〇に相談しようと思いますか。」という質問文を示して、相談相手それぞれに対して相談しようと思う程度を尋ね、「とてもそう思う」から「まったくそう思わない」までの5件法にて回答を求めた。また、「あ

なたにとって、〇〇に相談するというのは、どのようなイメージでしょうか。もし、相談したくないといった抵抗感があるとしたら、どのような感じや思いでしょうか。」という質問文を示し、相談相手それぞれに対するイメージや相談することに対する抵抗感について尋ねた。

### Ⅲ 結 果

#### 1. 回答者の概要

調査対象とした学生は、筆者が担当する「心理学」を履修した新入生113名であった。そのうち91名から回答を得た。回答者の内訳は、男性31名、女性60名であった。

#### 2. 回答内容

##### (1) 学生の情報ニーズ

「学生相談室を利用しようとする学生がどのような情報を求めているのか」についての自由記述の有効回答数は103であった。それを、高

野ら（2006）の「学生相談所を利用するにあたって知りたいこと」に関するカテゴリを参考に、「学生相談室に関する基礎情報」、「相談内容」、「学生相談の活動内容」、「相談形態」、「相談システム」、「相談環境」、「プライバシーの保護」、「利用者による評価」に分類した。その結果を、表1に示す。

まず、学生相談室を利用しようとする学生が求めている情報として最も多かったのは、「相談環境」であった。そのなかでも、「カウンセラーはどのような人か」を知りたいという意見が多かった。たとえば、カウンセラーの顔、名前、年齢、性別、性格、専門などである。特に、カウンセラーの性別と性格について知りたいという意見が少なくなく、それは、学生が自分の相談相手のイメージに合う「カウンセラーを選択できるかどうか」を確認したいという要望に関連していた。また、相談する「部屋」の雰囲気、どのようなものかを知りたいという意見があっ

表1 学生相談室を利用しようとする学生が求めている情報

カ テ ゴ リ	内 容	件数	計
学生相談室の基礎情報	学生相談室はどこにあるのか	9	22
	学生相談室はいつ開いているのか	9	
	予約が必要かどうか	3	
	予約をするための手続きはどのようなものか	1	
相談内容	どのような内容について相談できるのか	5	6
	どのような場合に学生相談室を利用するのか	1	
	その他（自分の悩みがどれくらいのものか知りたい）	1	
学生相談の活動内容	学生相談利用者数はどれくらいか	4	8
	どのような相談が多いのか	3	
	どれくらいの相談から受け付けているのか	1	
相談形態	どのような形態で対応してくれるのか	4	13
	相談内容に応じてどのように対応してくれるのか	4	
	悩みをメールに書いて送ったらどのくらいで返信が来るのか	1	
相談システム	相談するまでのプロセスはどのようなものか	4	
相談環境	カウンセラーはどのような人か	36	42
	どのような部屋で相談するのか	5	
	カウンセラーを選択できるかどうか	1	
プライバシーの保護	秘密は守られるか	6	8
	知り合いに見られることはないか	1	
	相談している声が誰かに聞こえるようなことはないか	1	
利用者の評価	学生相談室を利用した人の意見を聞きたい	3	3
	計		103

た。つまり、学生は、カウンセラーは相談相手として信頼できる人か、学生相談室は安心して相談できる場かを確認したいと推察された。

次に、学生は、「学生相談室の基礎情報」を求めている。すなわち、学生相談室の場所、開室時間、予約の有無やその手続きなどである。また、カウンセラーに「相談するまでのプロセス」を知りたいといった「相談システム」についての情報を求める意見もあった。つまり、学生は、学生相談室を利用しようとするとき、どこに連絡して予約するのか、どのように相談の内容を伝えたらいいのかなど、学生相談室を利用するときの具体的なながれを確認したいのではないかと思われた。

さらに、学生は、カウンセラーが「どのような形態で対応してくれるのか」といった「相談形態」に関する情報を求めている。たとえば、カウンセラーは、「相談内容に応じて対応してくれるのか」、もしメールで相談することができる場合はどのように対応してくれるのかなど、カウンセラーの対応について知りたいという意見である。加えて、実際カウンセラーがどのような学生相談活動を行ってきたのかという「学生相談の活動内容」に関する情報も求めている。すなわち、学生相談の利用状況について知りたいのである。この意見は、「利用者の評

価」と関連しているものが少なくなかった。つまり、学生は、「学生相談室を利用した人の意見を聞きたい」など、学生相談利用者の体験談やそれによる評価を確認したいと推察された。

他方、学生は、学生相談室を利用する場合、「秘密は守られるか」という「プライバシーの保護」についての情報を求めている。つまり、学生は、個人情報の管理はもとより、学生相談室に行くところを「知り合いに見られることはないか」、「相談している声が誰かに聞かれることはないか」ということを確認したいのではないかと思われた。

## (2) 学生への情報提供の仕方

「学生相談室を利用しようとする学生が必要な情報をどのように提供してほしいのか」についての自由記述の有効回答数は34であった。それを、学生相談室を利用しようとする学生への情報提供の仕方として、「ホームページ」、「掲示板」、「資料の配布」、「教員からの情報提供」、「学生同士の情報交換」、「カウンセラーからの情報提供」に分類した。その結果を、表2に示す。学生が求める情報提供の仕方として最も多い意見は、「ホームページ」であった。たとえば、「インターネットで（学生相談室の）ホームページを検索し調べたい」、「ポートフォリオで（学

表2 学生相談室を利用しようとする学生への情報提供の仕方

カテゴリー	内容	件数
ホームページ	インターネットでホームページを確認したい ポートフォリオ（マナバ）で確認したいなど	12
掲示板	学内の掲示板で確認したい ポスターなどを掲示板に貼ってほしいなど	5
資料の配布	プリントを配布してほしい 学生便覧で確認したい 学生相談に関する広告を配布してほしい カウンセラーの自己紹介カードを作成してほしいなど	6
教員からの情報提供	担任に聞きたい 教員が教えてくれるとありがたいなど	6
学生同士の情報交換	友人に聞く 先輩に聞くなど	2
カウンセラーからの情報提供	カウンセラーから直接聞きたい（動画） 学生相談室に聞きに行くなど	3
計		34



生相談室に関する情報を確認したい」などである。ついで、学生の目につきやすいといった理由から、学内の「掲示板」が多かった。また、「資料の配布」も求めている。すなわち、学生相談室に関する「プリント」や「広告」の配布、「学生便覧で確認したい」という意見である。カウンセラーについての「自己紹介カード」を作成してほしいという意見もあった。

その一方、教員やカウンセラーから直接「聞きたい」という意見があった。たとえば、日頃関わりのある担任などの「教員が教えてくれるとありがたい」や、学生自ら「学生相談室に聞きに行く」というものである。さらに、友人や先輩に聞くなど、「学生同士の情報交換」によって学生相談室に関する情報を知りたいという意見もあった。

### (3) 学生の相談相手に対するイメージ

学生にとっての相談相手として友人、家族、教員、カウンセラーに対して、学生がどの程度相談しようと思っているのか、また、相談相手それぞれに相談するというにどのようなイメージを持っているのかなどを調査した結果、有効回答者数は91名であった。

まず、学生が「友人」に対して、学生が相談しようと思っている程度と、相談相手としての友人に対するイメージや抵抗感についての結果

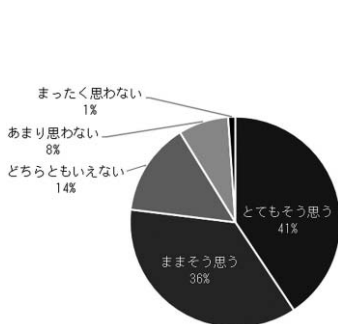


図1 友人に相談しようと思う程度

を、図1、2に示す。学生が学生生活のことで何か困ったり悩むときに相談しようと思う相手の1位は、「友人」であった。その背景には、相談相手としての友人に対するイメージ、すなわち、「気軽さ・気楽さ」があると推察された。友人は、家族に比べて長い時間を過ごし、最も身近な他者と感じられるため、「話を聞いてくれる」、「話すとスッキリする」、「楽になる」という意見が多かった。また、友人が信頼できる人であり、相談することで安心するという「信頼・安心」のイメージがあり、友人が「アドバイス」をくれたり、「問題を一緒に解決してくれる」という安心感がうかがえた。さらに、友人に相談するという事は、問題解決のためではなく、自分の悩みや不安を「わかってくれる」、「共感してくれる」というイメージがあり、「同じ年代・立場」だからこそ求めるという意見があった。

一方で、悩みの内容によって相談することに抵抗があるという意見があった。たとえば、「弱みを見せたくない」、「自分の内面を晒したくない」などの抵抗感や、「バカにされるのではないか」、あるいは「誰かに話されるのではないか」といった不安を感じ、友人に相談しようと思わないという意見である。他方、「相談するのが面倒くさい」、「相談しても問題解決しない」という意見があった。

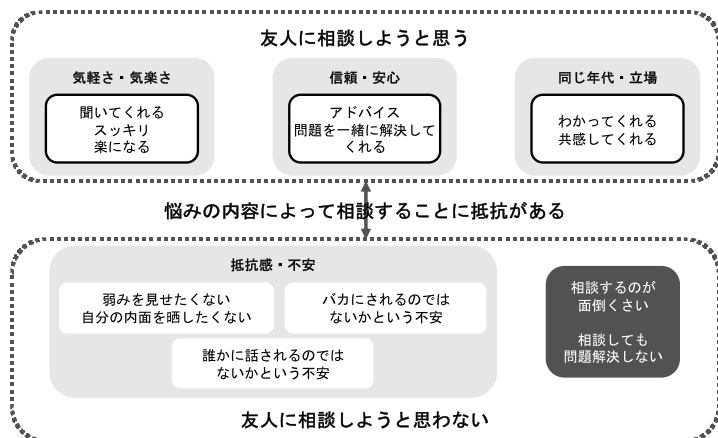


図2 友人に相談するイメージと抵抗感

次に、「家族」についての結果を、図3、4に示す。学生は、友人と同等程度に、「家族」に相談しようと思っていた。家族に対する「信頼・安心」はもとより、自分をよく知っている一番の「理解者・味方」というイメージがあった。家族は、学生生活についてよく知らないが、自分を「理解してくれる」、いざというときに「助けてくれる」というイメージがあるのである。また、家族は、「大人・社会人の立場」から冷静に「意見をくれる」といったイメージがあった。

一方で、学生は、悩みの内容によって相談することをためらい、家族には「心配をかけたくない」、「迷惑をかけたくない」といった意見が

多かった。また、家族に相談するということは「恥ずかしい」、「申し訳ない」として捉えられていた。他方、家族に「相談すると否定される」ため相談したくない、あるいは親に相談すると親自身の気持ちを押し付けられるため「相談するのが面倒くさい」という意見があった。

さらに、「教員」についての結果を、図5、6に示す。学生は、学生生活、特に修学上の問題で困ったり悩むとき、「教員」に相談しようと思っていた。しかし、教員に相談しようと思っている程度は、「とてもそう思う」(7%)、「まあそう思う」(25%)であり、友人や家族に比べて少なかった。教員に対する「信頼・安心」

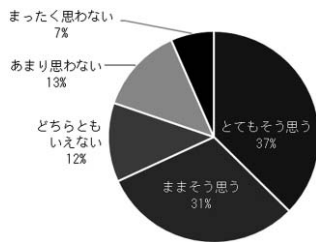


図3 家族に相談しようと思う程度

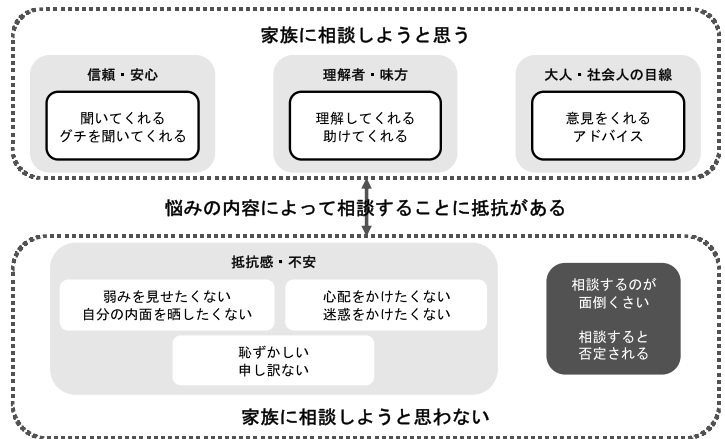


図4 家族に相談するイメージと抵抗感

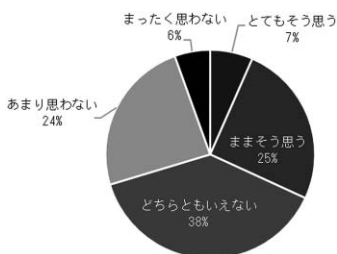


図5 教員に相談しようと思う程度

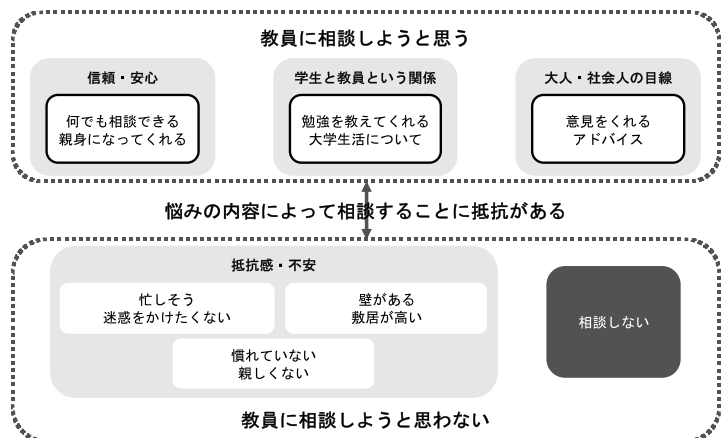


図6 教員に相談するイメージと抵抗感

のイメージはあるが、「学生と教員という関係」であるため、「勉強を教えてくれる」人というイメージが強いと推察された。

一方で、学生は、修学上の問題以外について相談することに抵抗があり、「忙しそう」な教員に「迷惑をかけたくない」ため相談しようと思わないという意見が多かった。また、教員に対して「壁がある」、「敷居が高い」というイメージがあった。さらに、遠隔授業が多いため、教員に「慣れていない」、「親しくない」と感じ、相談しようと思うほどの信頼がもてていないという意見もあった。他方、今まで教員に相談したことがないし、これからも相談しようとは思わないといった意見があった。

最後に、「カウンセラー」についての結果を、図7、8に示す。学生は、心の問題（病気）で困ったり悩むとき、「カウンセラー」に相談しようと思っていた。しかし、教員に相談しようと思っている程度は、「とてもそう思う」（8%）、「まあそう思う」（26%）であり、教員と同等程度に少なかった。カウンセラーに対する「信頼・安心」は、「相談に乗ってくれる」、「秘密を守ってくれる」というイメージであり、それらは、「相談に乗る経験が豊富」であるという「専門家・第三者」のイメージにつながっていた。

一方で、学生は、自分の問題（病気）がどれくらいのものなのか、自分の悩みはカウンセラー

に受け入れられるのかなどと考え、カウンセラーに相談することをためらうようであった。カウンセラーは、学生にとって「身近でない」、「近寄りがたい」というイメージがあり、学生相談室に行くのに「勇気がいる」、「堅苦しい」と感じられていた。それゆえ、カウンセラーへの相談自体が「大ごと」、「大げさ」というイメージにつながっていると推察された。他方、教員と同様に、カウンセラーには相談しないという意見があった。

#### IV 考 察

##### 1. 学生相談室を利用しようとする学生の情報ニーズおよび情報提供の仕方とその工夫

本研究では、学生相談室を利用しようとする学生がどのような情報を求めているのか、その情報をどのように提供してほしいのかという学生の情報ニーズについて調査した。その結果、学生は、学生相談室を利用するにあたり、何より「カウンセラーはどのような人か」についての情報を求めていることが明らかになった。これは、高野ら（2006）と合致することからも、学生は、カウンセラーが安心して相談できる人なのかを確認したいという要望が強いと思われる。したがって、学生にとっての学生相談室の利用しやすさを促進するうえでは、カウンセラーの「人となり」に関する情報を十分に提供する

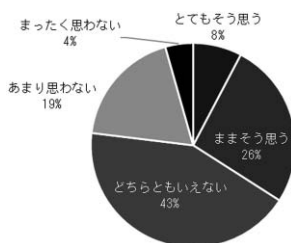


図7 カウンセラーに相談しようと思う程度

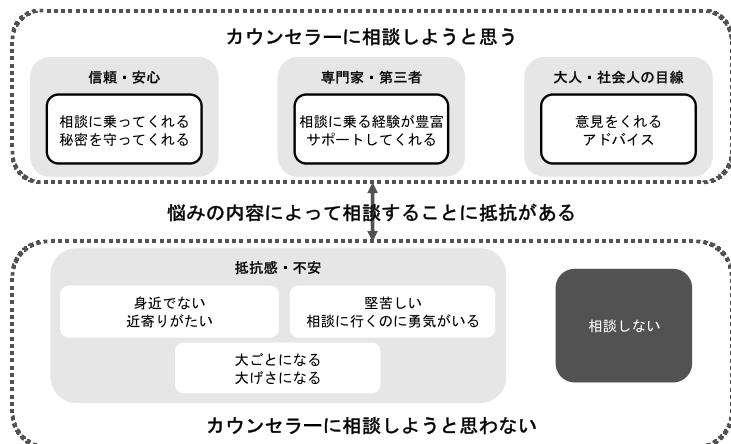


図8 カウンセラーに相談するイメージと抵抗感



必要がある。

情報提供の仕方については、学生相談に関する「ホームページ」を Web 上で確認したいという要望が多かった。それゆえ、学生がアクセスしやすい本学のポートフォリオを活用し学生相談に関するコースを設定するなど、カウンセラーの「顔の見える」情報提供を行うことは有効であろう。また、日頃の学生生活のなかで目につきやすい「掲示板」での広報、あるいは「資料の配布」を求める意見も少なくなかったことから、学生が学生相談に注意を向けるような機会を提供する必要がある。学生の目に入り、必要に応じて手に取ることができるようなリーフレットを作成・設置することも有効であろう。

また、学生は、カウンセラーの人となりをリアルに知ることによって自分のカウンセラーのイメージに合う人を自分で選びたいという要望があると推察された。それゆえ、カウンセラーが相談室内から相談室外へ出て、学生と「顔を合わせる」情報提供を工夫する必要もある。たとえば、カウンセラーが入学や進学時のオリエンテーションに向かい、学生に自己紹介をするのである。カウンセラーが顔を出して学生相談室を紹介する動画を配信してほしいという要望があったことから、実際学生がカウンセラーの顔を見てどのような人なのかを確認できる機会を提供する必要もあろう。本学のカウンセラーそれぞれが担当する学生相談日の予約状況に空きはほとんどなく、カウンセラーが相談室外に出て行くことは極めて難しい。しかし、学生のニーズに応じるためには、カウンセラーが積極的に相談環境を整えていく姿勢を示す必要がある。カウンセラーが入学・進学時のオリエンテーションで全学生を対象に行われる「こころの健康調査」に参加し、その場で学生相談室に関する情報を口頭で説明するなど工夫することが重要である。

さらに、「相談環境」に関する情報は、人的環境のみではなく、物理的環境についても求められていた。相談室内の設えはもとより、防音設備は十分に整えられているのか、相談室には

知り合いに見られることなく出入りできるのかという相談室内外の環境について確認したいと思われる。この意見は、「プライバシーの保護」に関係しているものが少なくないことから、学生は、学生相談室は個人情報を守られ安心して相談できる場なのかを確認したいという要望があるといえる。それゆえ、実際学生が学生相談室を訪れて相談室内外を見学できる機会を提供することも有効であろう。その際、「相談するまでのプロセス」について確認したいという要望もあったことをふまえて、学生相談室の窓口である保健室を学生に紹介することも重要である。

他方、学生は、カウンセラーがどのような形態で対応してくれるのかといった「相談形態」や、実際カウンセラーが学生にどのように対応してきたのかといった「学生相談の活動内容」、さらに、それに対する「利用者の評価」に関する情報を求めている。つまり、学生相談室を利用しようとする学生は、学生相談の利用状況をはじめ、相談者という立場からの相談体験にもとづく評価や意見を求めていると考えられる。とりわけ、「利用者の評価」は、高野ら（2006）の分類にはない本調査独自のカテゴリである。斉藤（2019）は、メンタルヘルスリテラシー（精神疾患に関する知識や信念）のうち、精神疾患を同定することが可能であり、援助要請行動の肯定的結果が想定されることが専門家への援助要請行動を促進することに関与すると示唆している。つまり、学生が自分と同じような悩みを相談した人がいることや、その人がカウンセラーによる相談支援によって良好な予後を送っていることを確認することができれば、学生相談室を利用しやすくなると考えられる。したがって、本学の学生相談室の利用しやすさを促進するうえでは、教職員向けのみでなく、学生向けの媒体でも学生相談の利用状況に関する情報を提供する必要があるといえよう。

ところで、2020年度は Covid-19 感染対策として緊急事態宣言が発令され、本学学生は、原

則自宅待機となり、講義はパソコンやスマートフォンにて遠隔実施されるという、従来とは異なる大学生活を余儀なくされている。調査対象が新入生であったことから、本学のホームページが活用しやすいツールとなることは極めて当然であろう。依然として Covid-19 に有効な治療が未開発であるため、今後も講義はもとより、学生同士が交流する行事などが制限され、学生相談活動も遠隔実施される可能性は高い。それゆえ、カウンセラーは、Zoom を有効活用して教員と連携し広報する、ピア・サポート活動を行う学生と協力して学生相互の交流を促すなど工夫し、学生相談室について情報提供する必要もあろう。

## 2. 相談相手に対するイメージを活かして行う学内外の援助人材・資源の情報提供

学生は、大学生活のことで何か困ったり悩むとき、まず友人に、ついで家族と続き、少数ではあったが教員やカウンセラーにも相談しようという思いをもっていた。また、相談相手それぞれにもつイメージがあり、「信頼・安心」はもとより、相談相手の視点や立場を捉えた意見が多かった。すなわち、友人は「同じ立場・同年代」、家族は「理解者・味方」、教員は「学生と教員という関係」、カウンセラーは「専門家・第三者」というイメージである。このことをふまえると、学生は、相談相手それぞれがもつ視点や立場ゆえのメリットや相談することによる好ましい結果を推し量っているのではないかと思われる。つまり、学生は、自分の悩みの内容によって相談相手を選択し相談することによる良好な結果を期待していると考えられる。それゆえ、カウンセラーは、学生相談室のみではなく、学生が抱えている問題や状況などに応じて利用できる学内外の援助資源に関する情報を提供したり、学生と支援者とをつなぐ必要があると思われる。そして、カウンセラーがそのような役割を担っていることを積極的に伝えていく必要があろう。たとえば、本学の「学生相談室

便り」において、学生が修学上の問題で悩んでいるビニエット（想定場面）を示し、その問題や状況などに応じて、カウンセラーが学生が担当する LA（Learning Assistant）について紹介したり、担任教員に連絡して学生との面談を設定してもらうといった橋渡し役の役割を担っていることを具体的に示すのである。学生のなかには、修学上の問題はカウンセラーに相談することではないと考えているものもいる。それゆえ、カウンセラーは、学生がどのような悩みを抱えていようとも、その悩みを受け入れ、だれにどのように相談したらいいのかということも一緒に考えたいのだと伝えていくことが重要である。そのようにカウンセラーが発信し続けることによって、学生相談室ではどのような悩みも相談することができるという安心感が生じ、何か困ったり悩むときには学生相談室を利用しようということが学生に意識化されるかもしれない。その結果、カウンセラーは「身近でない」、「近寄りがたい」、カウンセラーに相談することは「大ごと」、「大げさ」といったイメージが払拭され、学生が利用しやすい学内の援助資源になるであろう。

## V まとめと今後の課題

本研究では、本学の学生にとって有益な相談環境の整備を目指し、学生相談室を利用しようとする学生の情報ニーズを把握した。学生は、安心かつ信頼できる相談環境を求め、カウンセラーの人となりや相談室内外の環境、学生相談の利用状況などを確認したいということが明らかになった。また、情報提供の仕方については、学生がアクセスしやすい Web 上のホームページをはじめ、学生の目に入りやすい媒体で行う必要があると考えられた。さらに、学生にとっての相談相手として友人、家族、教員、カウンセラーそれぞれのイメージや相談に対する抵抗感や不安を把握した。その結果、学生は、自分の問題や状況などに応じて相談相手を選択し相談することによる良好な結果を期待しているこ

とが推察された。カウンセラーは、学生相談室のみではなく、学生の問題や状況などに合った学内外の援助資源の情報を提供し、必要に応じてカウンセラー自ら学生と支援者との橋渡し役の役割を担うことも重要であると考えられた。カウンセラーは、本結果をふまえて、今後のCovid-19をめぐる状況下ならではの学生相談活動を協議し一層工夫する必要がある。

しかしながら、本調査では筆者が担当する「心理学」を履修する新入生のみを対象としたため、本学の学生のニーズとして一般化するには限界がある。全学生を対象とする調査はもとより、学生相談利用学生へのインタビューなどを行い、学生のニーズを十分に把握することは重要な課題である。また、本研究で考案した情報提供の仕方の効果については実践介入的に検証する必要がある。さらに、本学の学生相談機関としての説明責任を果たすためにも、学生相談の利用状況をはじめ、学生相談利用者の満足度といった学生相談活動に対するアウトカムを調査することも重要な課題である。

## VI 引用文献

独立行政法人日本学生支援機構（2007）大学における学生相談体制の充実方策について―総合的な

学生支援」と「専門的な学生相談」の「連携・協働」. [http://www.jasso.go.jp/gakusei/archive/\\_icsFiles/afieldfile/2015/12/05/jyujitsuhausaku\\_2.pdf](http://www.jasso.go.jp/gakusei/archive/_icsFiles/afieldfile/2015/12/05/jyujitsuhausaku_2.pdf)（平成31年3月28日取得）.

独立行政法人日本学生支援機構（2018）大学等における学生支援の取り組み状況に関する調査（平成29年度）[http://www.jasso.go.jp/sp/about/statistics/torikumi\\_chosa/\\_icsFiles/afieldfile/2018/11/29/1\\_kekka.pdf](http://www.jasso.go.jp/sp/about/statistics/torikumi_chosa/_icsFiles/afieldfile/2018/11/29/1_kekka.pdf)（平成31年3月28日取得）.

一般社団法人日本私立大学連盟学生委員会（2018）私立大学学生生活白書 <https://www.shidaiaren.or.jp/files/user/4372.pdf>（令和2年10月28日取得）.

木村真人・水野治久（2004）「大学生の被援助志向性と心理的変数との関連について―学生相談・友達・家族に焦点をあてて」カウンセリング研究, 37, 260-269.

齊藤美香（2019）「メンタルヘルスリテラシーが専門家への援助要請行動に与える影響―大学生へのビニエットを用いて―」札幌学院大学心理学紀要, 2 (1), 13-27.

高野 明・吉武清實・池田忠義・佐藤静香・関谷佳代・仁平義明（2006）「学生相談活動における情報提供のあり方についての検討―学生が求める情報についての質的分析から―」東北大学高等教育開発推進センター紀要, 1, 91-97.

苔米地憲昭（2006）「大学生：学生相談から見た最近の事情」臨床心理学, 6, 168-172.